



FOX – CRISE & SOUTIEN

**GESTION DE CRISE – COMMUNICATION
SOUTIEN PSYCHOSOCIAL D'URGENCE
RISQUES HUMAINS**

FORMATION – CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT





DOMAINES DE PRESTATIONS

Risques humains et psychosociaux

Soutien psychologique d'urgence • Care-giving
Personne de confiance • Risques psychosociaux
Santé mentale • Accompagnement privé/en
entreprise • Santé et sécurité au travail • RH



Crise

Gestion de crise
Communication de crise
Media training
Cellules de crise



Communication

Communication d'entreprise
Communication interpersonnelle
Gestion de la violence / Désescalade du conflit



Formation

Communication (tous types)
Gestion de crise
Premiers secours psychologiques





PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES

Objectifs

- ✓ Savoir comment réagir avec les victimes suite à un incident critique
- ✓ Détecter les signaux d'alerte de personnes en situation difficile
- ✓ Appliquer les règles de base des premiers secours psychologiques
- ✓ Appréhender les réactions de stress suite à un choc émotionnel



Destinataires

- ✓ Agents de sécurité
- ✓ Samaritains
- ✓ Ressources humaines
- ✓ Personnel d'encadrement
- ✓ Personnes de confiance
- ✓ Proches-aidants
- ✓ Tout public



Cours

- ✓ Groupe de 6 à 12 personnes
- ✓ ½ journée
- ✓ Sur site (entreprise)
- ✓ Aucun pré-requis
- ✓ Applicable en toute situation (professionnelle, personnelle, familiale)
- ✓ Une méthode, des outils, des mises en situation
- ✓ Tarif sur demande





RISQUES HUMAINS : DÉTECTION ET ASSISTANCE

Objectifs

- ✓ Détecter les comportements et situations à risque
- ✓ Connaître les éléments composant la santé mentale
- ✓ Distinguer les symptômes et signes de troubles psychologiques
- ✓ Dégonfler les situations problématiques
- ✓ Être capable d'aider et d'orienter un individu fragilisé ou en détresse



Destinataires

- ✓ Ressources Humaines
- ✓ Risques
Personnel d'encadrement
- ✓ Personnes de confiance
- ✓ Tout public



Cours (Modules 1. Détection et 2. Assistance)

- ✓ Groupe de 6 à 12 personnes
- ✓ 2 modules d'1/2 journée
- ✓ Sur site (entreprise)
- ✓ Aucun pré-requis
- ✓ Applicable en toute situation (professionnelle, personnelle, familiale)
- ✓ Une méthode, des outils, des mises en situation
- ✓ Tarif sur demande





GESTION DE LA VIOLENCE – DÉSESCALADE DU CONFLIT



Objectifs

- ✓ Identifier les déclencheurs de l'agressivité
- ✓ Maîtriser ses réactions instinctives
- ✓ Détecter les signes précurseurs du conflit.
- ✓ Adapter son comportement et sa communication pour désamorcer le conflit
- ✓ Freiner l'escalade de l'agressivité et la violence
- ✓ Se protéger et fixer des limites en cas d'agression



Destinataires

- ✓ Agents de sécurité
- ✓ Services d'accueil/d'après-vente/réclamations
- ✓ Services aux usagers
- ✓ Services de santé, d'assistance (pompiers, police...)
- ✓ Services RH
- ✓ Comités et cellules de crise
- ✓ Tout public



Cours

- ✓ Groupe de 6 à 12 personnes
- ✓ 1 journée
- ✓ Sur site (entreprise)
- ✓ Des règles de communication humaine, des outils tactiques, des exercices de simulation
- ✓ Tarif sur demande



GESTION ET COMMUNICATION DE CRISE

Objectifs

- ✓ Se préparer à la crise grâce à une préparation adaptée et une stratégie concertée
- ✓ Réduire les risques des dommages opérationnels, humains et réputationnels
- ✓ Réagir et faire face à l'imprévu grâce à une méthodologie éprouvée
- ✓ Savoir communiquer efficacement pendant la crise

Destinataires

- ✓ Direction / Gouvernance
- ✓ Services Sécurité
- ✓ Service BCP et Logistique
- ✓ Services RH
- ✓ Comités et cellules de crise
- ✓ Tout type d'entreprises (banques, PME, etc.)

Cours

- ✓ Groupe de 6 à 12 personnes
- ✓ 2 journées (Gestion + Communication de crise)
- ✓ Sur site (entreprise)
- ✓ Une méthodologie efficace, un langage commun, des outils simples, des exercices de simulation
- ✓ Tarif sur demande





COMMUNICATION D'ENTREPRISE / INTERPERSONNELLE

Objectifs

- ✓ Savoir s'exprimer et interagir avec les médias
- ✓ Développer son expression orale face au public
- ✓ Savoir communiquer en toutes circonstances
- ✓ Disposer d'éléments théoriques et d'outils concrets utilisables au quotidien
- ✓ Identifier les facteurs essentiels de la communication
- ✓ Découvrir les techniques et éléments indispensables à une communication efficace



Destinataires

- ✓ Direction / Porte-parole d'établissement
- ✓ Services Communication / Relations Publiques / Marketing
- ✓ Services RH
- ✓ Personnel commercial
- ✓ Personnel d'encadrement
- ✓ Tout type d'entreprises (banques, PME, etc.)



Cours

- ✓ Groupe de 6 à 12 personnes
- ✓ 1 journée
- ✓ Sur site (entreprise)
- ✓ Des fondements théoriques et pratiques, des exercices, des études de cas
- ✓ Tarif sur demande





CARE-GIVER – SOUTIEN PSYCHOSOCIAL



Difficultés personnelles / professionnelles

- ✓ Conflit
- ✓ Stress
- ✓ Divorce
- ✓ Mobbing
- ✓ Epuisement
- ✓ Burnout
- ✓ Licenciement...

Chocs émotionnels Situations post- traumatiques

- ✓ Deuil
- ✓ Accident
- ✓ Violence
- ✓ Agression
- ✓ Cambriolage
- ✓ Vandalisme
- ✓ Vol...



Objectifs

- ✓ Limiter les impacts psychologiques, physiques et émotionnels suite à un choc traumatique
- ✓ Sécuriser la personne en détresse
- ✓ Soutenir et accompagner la personne fragilisée
- ✓ Favoriser le rétablissement de la victime
- ✓ S'assurer que la personne soit entourée et suivie
- ✓ Personne de confiance externe



Destinataires

- ✓ Services de sécurité
- ✓ Services RH
- ✓ Personnel SST
- ✓ Collaborateurs
- ✓ Personnes privées

Intervention

- ✓ Sur appel / Sur site
- ✓ Individuelle / groupe
- ✓ Debriefing (1h)
- ✓ Confidentialité
- ✓ Tarif sur demande



GESTION ET COMMUNICATION DE CRISE

Objectifs

- ✓ Préparer une organisation à gérer des crises
- ✓ Créer et entraîner la cellule de crise
- ✓ Evaluer et tester l'état de préparation d'une organisation à la crise
- ✓ Mettre en place les dispositifs de crise incontournables
- ✓ Développer les outils de communication et de gestion de crise

Destinataires

- ✓ Direction / Gouvernance
- ✓ Services Sécurité
- ✓ Services Risques
- ✓ Service BCP et Logistique
- ✓ Services RH
- ✓ Comités et cellules de crise
- ✓ Tout type d'entreprises (banques, PME, etc.)

Evaluation / Mesures

- ✓ Audit
- ✓ Inventaire des risques
- ✓ Documentation et processus de crise
- ✓ Scénarios et scripts de crise
- ✓ Plateformes de presse

Interventions

- ✓ Mise en place d'outils
- ✓ Animation d'ateliers de crise
- ✓ Mise en situation de crise des organes de direction et des cellules de crise





COMMUNICATION D'ENTREPRISE – INTERNE / EXTERNE

Objectifs

- ✓ Développer la stratégie, les outils et canaux de communication
- ✓ Améliorer les flux d'information et l'impact des messages
- ✓ Favoriser l'adhésion des collaborateurs en développant l'esprit et la culture d'entreprise
- ✓ Améliorer la notoriété et l'image de marque
- ✓ Rallier les collaborateurs et clients à la stratégie
- ✓ Rédiger, relire et contrôler la qualité des contenus

Destinataires

- ✓ Direction / Porte-parole d'établissement
- ✓ Services Communication / Relations Publiques / Marketing
- ✓ Services RH
- ✓ Personnel MSST
- ✓ Personnel commercial
- ✓ Tout type d'entreprises (banques, PME, etc.)

Evaluation / Mesures

- ✓ Audit et stratégie de communication
- ✓ Publicité, image, charte
- ✓ Evènements, sponsoring, philanthropie
- ✓ Relations presse / publiques
- ✓ Information omnicanale
- ✓ Contrôle qualité rédaction (relecture)
- ✓ Information et rédaction multicanale



RISQUES HUMAINS – SANTÉ / SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Objectifs



- ✓ Agir rapidement pour limiter les dommages humains et opérationnels
- ✓ Eviter l'escalade des problèmes
- ✓ Désamorcer les situations problématiques et réduire le stress
- ✓ Détecter et prévenir les risques humains et psychosociaux
- ✓ Réduire l'absentéisme et le mal-être au travail

Destinataires



- ✓ Ressources Humaines
- ✓ Départements et services
- ✓ Personnel de direction
- ✓ Personnel d'encadrement
- ✓ Collaborateurs
- ✓ Personnes privées

Evaluation / Mesures



- ✓ Analyse de situation
- ✓ Mesure de stress
- ✓ Baromètre de climat interne
- ✓ Enquête (questionnaire, entretien)

Interventions

- ✓ Gestion et arbitrage des conflits
- ✓ Soutien psychosocial (individuel ou de groupe)
- ✓ Plan de mesures SST



CERTIFICATIONS

Risques humains et psychosociaux

- Psychologie de l'urgence/sociale
- Premiers secours en santé mentale (adultes, ados, cadres)
- Accompagnement de personnes âgées, malades, fin de vie
- Praticienne en PNL – Psychologie appliquée
- Certificat fédéral de gestionnaire RH
- Certificat de Chargée de Sécurité et Santé au Travail

Crise

- Expert de crise - Niveau V (Armée Suisse)
- Communication de crise (cellules de crise de banques)
- Communication avec les médias en cas de crise (Ecole de police de Savatan)
- Masterclass en négociation complexe
- Attestation Profiling et Détection

Communication

- Master universitaire - Sciences et techniques de la communication
- Diplôme universitaire - Langues et Lettres
- Brevet fédéral de Relations Publiques
- Certificat de Marketing digital et réseaux sociaux

Formation

- Chargée de cours HEG Genève
- Formatrice en entreprises
- Certificat fédéral FSEA de formatrice d'adultes



FOX – CRISE & SOUTIEN



Hélène De Vos Vuadens

Tél. : 076 332 1665

contact@fox-crise-soutien.ch

www.fox-crise-soutien.ch



FOX – CRISE & SOUTIEN

